

# **Wisconsin Food Stamp Program**

---

*ELIGIBILITY AND BENEFITS  
(ELEGIBILIDAD Y  
BENEFICIOS)*

**MAYO 2004**

# CONTENIDOS

<b>WISCONSIN FOOD STAMP PROGRAM .....</b>	<b>4</b>
Beneficios de cupones de alimentos .....	4
¿Quiénes reúnen los requisitos para participar en el programa? .....	4
Montos de los beneficios .....	5
<b>CÓMO SOLICITAR LOS BENEFICIOS DE CUPONES DE ALIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
Presentación de una solicitud .....	5
Entrevista con un trabajador del organismo .....	6
Presentación de pruebas para su elegibilidad .....	6
Lista de verificación de los elementos necesarios para probar su elegibilidad .....	6
Determinación de la elegibilidad .....	7
<b>REQUISITOS DEL PROGRAMA .....</b>	<b>7</b>
Utilización de su número de Social Security .....	7
Condición inmigratoria .....	8
Patrimonio .....	8
Patrimonio contable .....	8
Patrimonio excluido .....	8
Ingresos .....	8
Comprobación de ingresos brutos .....	8
Comprobación de ingresos netos .....	9
Tabla de montos de beneficios mensuales .....	9
Presentación de información sobre cambios .....	9
Colaboración con el sustento de menores .....	10
Inscripción de empleo .....	10
Sobrepago .....	11
Revisión de control de calidad correspondiente a su caso de cupones de alimentos .....	11
<b>TARJETA QUEST DE WISCONSIN .....</b>	<b>11</b>
Qué debe saber acerca de la tarjeta QUEST .....	11
Beneficios de gastos .....	12
Cuándo se depositan los beneficios .....	12
SalDOS de la cuenta .....	12
Comprador y representantes autorizados .....	13
Elección de un número de identificación personal .....	13
Cómo proteger el PIN .....	13
Qué hacer si olvida su PIN .....	13
Problemas con su tarjeta QUEST .....	13
Problemas con su tarjeta QUEST .....	13
Mensajes de error .....	13
Extravío o robo de la tarjeta .....	14
Qué hacer si se daña la tarjeta .....	14
Cómo cuidar su tarjeta QUEST .....	14
Cómo usar su tarjeta Quest .....	14
Devolución de una compra .....	14
Cambio de domicilio .....	14
Cómo proceder si se muda a otro estado .....	15
Guarde su tarjeta QUEST .....	15
<b>SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL FOOD STAMP PROGRAM .....</b>	<b>15</b>
Infracciones intencionales al programa .....	15
Fraude .....	15
<b>DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS .....</b>	<b>16</b>
Adónde debe llamar si tiene alguna pregunta .....	16
Audiencias imparciales .....	16
Conferencia previa a la audiencia .....	17
Cuándo utilizar el proceso de audiencia imparcial .....	17
Cómo solicitar una audiencia imparcial .....	17
Fechas límite de la audiencia imparcial .....	17
Preparativos para una audiencia imparcial .....	18

Continuación de los beneficios .....	18
Efectos de la audiencia imparcial .....	18
Revisión .....	18
Apelación de una decisión de una audiencia imparcial o de una revisión.....	19
Recopilación y uso de la información .....	19
Protecciones de los derechos civiles .....	19
Quejas.....	19
<b>OTROS PROGRAMAS.....</b>	<b>20</b>
Women, Infants, and Children Program.....	20
<b>Tarjeta de bolsillo QUEST .....</b>	<b>21</b>

# WISCONSIN FOOD STAMP PROGRAM

El *Wisconsin Food Stamp Program* ayuda a personas solteras o familias de bajos recursos a comprar los alimentos que necesitan para estar saludables.

El *Wisconsin Department of Health and Family Services* administra el programa de cupones de alimentos *Food Stamp Program* del estado. Allí se determina la elegibilidad para el programa y, luego, los beneficios se entregan por medio de los departamentos de servicios humanos o sociales de su condado o tribu (organismo local). El *US Department of Agriculture* es el encargado de establecer las normas básicas del programa para que sean uniformes en todo el país.

## Beneficios de cupones de alimentos

Los beneficios de cupones de alimentos se utilizan para comprar alimentos en supermercados adheridos al programa.

Estos beneficios se depositan en las cuentas de los participantes a través del sistema electrónico de transferencia de beneficios (*Electronic Benefits Transfer*, EBT según su sigla en inglés) y se utilizan mediante una tarjeta de débito llamada “tarjeta QUEST de Wisconsin”, que permite acceder a los beneficios de cupones de alimentos a través de los puntos de venta (POS) o de las terminales para tarjetas magnéticas en tiendas de alimentos. Estas transacciones son iguales a cualquier otra transacción con tarjeta de débito y no tienen costo para los propietarios de la tarjeta.

Los beneficios de cupones de alimentos **sí** pueden ser utilizados para comprar alimentos tales como:

- panes y cereales;
- frutas y verduras;
- carnes rojas, pescado y aves;
- productos lácteos y
- semillas y plantas que produzcan alimentos para
- el consumo en el hogar.



Los beneficios de cupones de alimentos **no** pueden ser utilizados para comprar productos tales como:

- productos no alimenticios, por ejemplo, alimentos para mascotas, jabones, productos de papelería, artículos del hogar, artículos de limpieza, pasta dental o cosméticos;
- cerveza, vino, bebidas alcohólicas, cigarrillos o tabaco;
- alimentos que vayan a ser consumidos en la tienda;
- alimentos calientes.

Si come en un lugar que ofrece comidas grupales para ancianos o si le llevan las comidas a su casa, puede usar los beneficios de cupones de alimentos para pagar estas comidas siempre que la institución que las provee esté autorizada para aceptar la tarjeta QUEST.

Los beneficios de cupones de alimentos pueden utilizarse para las comidas grupales si usted se encuentra en un centro para el tratamiento del alcoholismo y drogadicción, en un refugio para mujeres maltratadas, en un refugio para personas sin hogar o una vivienda grupal para los discapacitados y si dicha institución está autorizada para aceptar la tarjeta QUEST.

## ¿Quiénes reúnen los requisitos para participar en el programa?

El *Food Stamp Program* está destinado a familias o personas de todas las edades que trabajan pero que tienen bajos ingresos, que viven de ingresos fijos o reducidos, que han perdido su empleo o que tienen una incapacidad que les impide trabajar.

No es necesario que sea elegible ni que se inscriba en el programa W-2 para acceder a los beneficios de cupones de alimentos.

Los ciudadanos de los Estados Unidos y ciertos ciudadanos de otros países que viven legal y permanentemente en los Estados Unidos pueden acceder a estos beneficios.

Aquellas personas que hayan sido víctimas de catástrofes naturales pueden ser elegibles para cupones de alimentos. En el caso de una catástrofe natural (inundación, tornado, etc.), se utilizan procedimientos especiales y procesos de solicitud simplificados para que las víctimas reciban rápidamente los beneficios de cupones de alimentos.

El *Wisconsin Food Stamp Program* puede reemplazar los alimentos destruidos por una catástrofe o desgracia en el hogar, siempre que hayan sido adquiridos a través de los beneficios de cupones de alimentos. La cantidad de beneficios que pueden ser reemplazados corresponde a la cantidad real de alimentos destruidos hasta un límite equivalente a la asignación mensual de cupones de alimentos para ese hogar. Los beneficios se reemplazarán sólo si el hogar informa sobre la pérdida al organismo dentro de un período de 10 días a contar desde la fecha de ocurrida la pérdida.

### **Montos de los beneficios**

Los montos de los beneficios se basan en la cantidad de personas que viven en el hogar y los ingresos netos mensuales luego de restarse las deducciones. Mientras más bajo sea el ingreso neto, mayor será la cantidad de beneficios que podrá recibir el hogar. Sólo las familias con muy bajos ingresos netos mensuales o ninguno obtendrán la cantidad máxima de cupones de alimentos.

Consulte la tabla “Ingresos mensuales/Monto de los beneficios” en la sección “Ingresos”.

### **Cómo solicitar los beneficios de cupones de alimentos**

A fin de ser elegible para recibir los beneficios del programa de cupones de alimentos, usted debe:

- presentar una solicitud ante el organismo local de su condado o tribu\*;
- entrevistarse con un trabajador del organismo;
- cumplir con las reglas básicas de elegibilidad;
- presentar las pruebas que acrediten su elegibilidad;
- inscribirse para trabajar (con algunas excepciones).

\* Llame a *Recipient Services* (Servicios para beneficiarios) al 1-800-362-3002 para obtener la dirección y el número de teléfono del organismo local de su condado o tribu.

**Nota:** Usted puede presentar una solicitud para recibir los beneficios de cupones de alimentos en la oficina local de la *Social Security Administration* si:

- vive solo y recibe *Supplemental Security Income* o
- todas las personas que viven en su hogar reciben el *Supplemental Security Income* o se inscribieron para recibirlo.

Cuando usted solicita los beneficios de cupones de alimentos, es responsable de:

- responder en forma completa y veraz a todas las preguntas durante la entrevista;
- proporcionar toda información o evidencia que pueda servir para probar su elegibilidad.

### **Presentación de una solicitud**

La agencia de servicios humanos o sociales de su condado o tribu (agencia local) le proporcionará una solicitud o se la enviará por correo el mismo día que usted lo solicite y concertará una entrevista

cuando usted lo pida. Complete la solicitud con su nombre, domicilio, número de teléfono y firma. Envíe la solicitud firmada al organismo local lo más pronto posible. El organismo local aceptará la solicitud firmada el mismo día que usted la entregue, incluso si la entrevista no se puede realizar ese mismo día.

Se le indicará qué información deberá llevar consigo a la entrevista. (Consulte la lista de verificación que aparece más adelante en esta sección.)

También puede descargar la solicitud ingresando a <http://dhfs.wisconsin.gov/em/fsformslist.htm>

Si su hogar carece de dinero o dispone de muy poco y necesita ayuda inmediata, comuníquese esta situación al organismo local. Puede obtener beneficios de cupones de alimentos dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha en la que el organismo local reciba la solicitud firmada.

*Importante:* Si usted cree que puede ser elegible, es importante que se inscriba lo más pronto posible, ya que la cantidad de beneficios de cupones de alimentos que recibe el primer mes depende de la fecha de la solicitud. Si se inscribe al principio del mes, recibirá más beneficios de cupones de alimentos ese mes, mientras que si se inscribe al final del mes, recibirá menos.

### **Entrevista con un trabajador del organismo**

Una vez que presente la solicitud, un trabajador del organismo se entrevistará con usted o con otro miembro del hogar. La mayoría de las entrevistas se llevan a cabo en el organismo de servicios humanos o sociales de su condado o tribu. Si ningún miembro de su hogar puede asistir al organismo local para la entrevista, un pariente o amigo mayor de edad que conozca su caso puede asistir en su lugar.

Si ni usted ni ninguna otra persona en su lugar pueden ir, comuníquese al organismo local. Un trabajador de dicho organismo concertará una entrevista en su hogar o por teléfono.

El trabajador le explicará las normas del programa junto con sus derechos y obligaciones. Pida al trabajador que le explique todo lo que no entienda.

### **Presentación de pruebas para su elegibilidad**

Durante la entrevista, el trabajador del organismo reunirá la información sobre las condiciones de su hogar, por ejemplo, las personas que viven con usted, los ingresos, patrimonio y gastos. Se le pedirá que proporcione pruebas de la información necesaria que permita determinar su elegibilidad para acogerse a los beneficios de los cupones de alimentos.

Si tiene inconvenientes para reunir la documentación o la información que necesita, el trabajador del organismo lo ayudará. Si no hay pruebas escritas disponibles, puede dar el nombre de otra persona (por ejemplo, su empleador) que pueda confirmar sus declaraciones.

Además, debe proporcionar el número de *Social Security* de todas las personas que viven en su hogar que deseen recibir los beneficios. Los números de *Social Security* y toda otra información que suministre al organismo pueden ser utilizados por funcionarios locales, estatales y federales para el *Food Stamp Program*, al igual que para otros programas estatales y federales, tales como el *School Lunch Program*, *W-2*, *Medicaid* y el *Caretaker Supplement Program*.

### **Lista de verificación de los elementos necesarios para probar su elegibilidad para recibir los beneficios de cupones de alimentos**

- Prueba de identidad, por ejemplo licencia de conducir, tarjeta de identificación o certificado de nacimiento.
- Prueba de residencia, por ejemplo el contrato de alquiler, licencia de conducir, recibo de alquiler o factura de servicios públicos.

- El número de *Social Security* de todas aquellas personas que soliciten los beneficios de cupones de alimentos.
- Prueba de la condición inmigratoria de todos las personas que viven en el hogar, que no sean ciudadanos y que soliciten beneficios de cupones de alimentos.
- Prueba de ingresos mensuales de los miembros del hogar, por ejemplo:
  - talones de cheques salariales de los últimos 30 días;
  - la declaración de impuestos más reciente, si usted o algún miembro de su hogar es un trabajador independiente;
  - cartas de beneficios emitidas por la *Social Security Administration, Veteran's Administration, etc.*;
  - talones de cheques del seguro de desempleo;
  - información sobre pensión o jubilación.
- Prueba de gastos mensuales a su cargo por cuidado infantil.
- Prueba de gastos mensuales de vivienda, por ejemplo:
  - talones de recibos de pagos hipotecarios o de alquiler;
  - facturas del seguro del propietario de la vivienda;
  - prueba de impuestos inmobiliarios;
  - prueba de gastos de servicios públicos.
- Prueba de gastos médicos mensuales a su cargo correspondientes a aquellas personas que:
  - tienen 60 años de edad o más;
  - están incapacitados y reciben beneficios de *Social Security* por incapacidad;
  - son veteranos de guerra incapacitados;
  - son cónyuges o hijos de veteranos de guerra incapacitados;
  - son beneficiarios de una pensión o jubilación pública por incapacidad.
- En algunos casos, otros tipos de pruebas pueden ser necesarios. El trabajador del organismo le explicará toda otra información adicional que sea necesaria a fin de determinar su elegibilidad para los beneficios de cupones de alimentos.

### **Determinación de la elegibilidad**

Si usted reúne los requisitos para acceder a los beneficios de cupones de alimentos, recibirá una tarjeta QUEST y sus beneficios estarán disponibles dentro de los 30 días a partir de la fecha en la que la agencia recibió su solicitud firmada. Si no reúne los requisitos, recibirá un aviso explicando las razones dentro de los 30 días de la fecha de su solicitud.

## **REQUISITOS DEL PROGRAMA**

### **Utilización de su número de *Social Security***

**Sólo** debe proporcionar el número de *Social Security* de aquellas personas que solicitan asistencia. Los números de *Social Security* también son utilizados para corroborar la identidad de los integrantes del hogar y verificar los ingresos provenientes de fuentes tales como empleadores, bancos y otros organismos gubernamentales, por ejemplo:

- el *Internal Revenue Services (IRS)*;
- *Social Security Administration*;
- Beneficios para veteranos de guerra;
- Seguro de desempleo.

Solicitar o proporcionar el número de *Social Security* es voluntario. Sin embargo, quienes deseen acceder a los beneficios de cupones de alimentos pero no proporcionen ni soliciten un número de *Social Security*, no podrán obtenerlos.

## **Condición inmigratoria**

Si hay integrantes del hogar que no son ciudadanos de los Estados Unidos y usted solicita beneficios de cupones de alimentos para ellos, deberá proporcionar la verificación de la condición inmigratoria emitida por el *United States Citizenship and Immigration Services* (USCIS).

## **Patrimonio**

Todas las familias pueden tener un patrimonio de hasta \$2,000 (\$3,000 si al menos uno de los miembros tiene 60 años de edad o más, o está incapacitado). Según las normas del *Food Stamp Program*, dentro de estos límites entran ciertos activos (patrimonio contable) y otros no (patrimonio excluido).

### **Patrimonio contable**

Algunos ejemplos de activos que sí entran en estos límites son:

- dinero en efectivo y en cuentas de cheques o de ahorro
- valor en efectivo de acciones y bonos

### **Patrimonio excluido**

Algunos ejemplos de activos que no entran en estos límites son:

- vehículos
- su vivienda y el terreno en la que se encuentra
- muebles, vestimenta y objetos personales
- pólizas de seguro de vida
- algunas cuentas de retiro

## **Ingresos**

Según las normas del *Food Stamp Program*, se tienen en cuenta casi todos los tipos de ingresos. Éstos son algunos ejemplos de ingresos que sí cuentan:

### *Ingresos percibidos:*

- Ingresos brutos y salario
- Ingreso neto por trabajos independientes

### *Ingresos no salariales:*

- Beneficios de *Social Security*
- Pensiones o jubilaciones
- Pagos de tipo W-2
- Seguro de desempleo
- Beneficios de huelga
- Sustento de menores y pensión alimenticia

## **Comprobación de ingresos brutos**

Es probable que su hogar no cumpla con los requisitos de elegibilidad si el ingreso bruto mensual (el ingreso antes de que se apliquen las deducciones salariales) es mayor que el monto de ingresos correspondiente a la cantidad de personas que viven en su hogar que figura en la columna "Comprobación de ingresos brutos" de la tabla "Montos de ingresos mensuales" que se encuentra al final de esta sección. Si usted es un trabajador independiente, calcule el total de sus ingresos anuales menos el costo de producción de esos ingresos, sin incluir la depreciación. Divida esta cantidad por 12 para calcular el monto de sus ingresos mensuales.

El límite de “Comprobación de ingresos brutos” no se aplica si en su hogar vive al menos una persona que:

- esté incapacitada, tenga 60 años de edad o más o
- reciba ingresos de *W-2*, *Child Care*, *Kinship Care* u otros programas de asistencia pública.

*Nota:* debe proporcionar pruebas de los ingresos correspondientes a **todos** los integrantes del hogar.

### Comprobación de ingresos netos

Para calcular el ingreso neto mensual, haga lo siguiente. Después de sumar todos los ingresos contables del hogar, reste de esa cantidad determinadas deducciones reportadas, tales como costos de vivienda o de cuidado de niños y sustento pagado de menores.

Si su familia cumple con todas las normas de elegibilidad, el trabajador del organismo determinará el monto del beneficio de cupones de alimentos que usted recibirá. Este monto se basa en la cantidad de personas que viven en su hogar y en su ingreso neto mensual luego de aplicadas las deducciones. Mientras más bajo sea el ingreso neto, mayor será la cantidad de beneficios que usted podrá recibir.

Cantidad de personas en el hogar	Montos mensuales		
	Comprobación de ingresos brutos*	Ingreso neto máximo*	Asignación máxima*
1	\$ 973	\$ 749	\$ 141
2	1,313	1,010	259
3	1,654	1,272	371
4	1,994	1,534	471
5	2,334	1,795	560
6	2,674	2,057	672
7	3,014	2,319	743
8**	3,354	2,580	849

\* Con vigencia a partir del 1 de octubre de 2003. Estos montos de ingresos se basan en las pautas federales sobre la pobreza del año 2003, las cuales crecen un pequeño porcentaje en octubre de cada año. (Para hogares con más de 8 miembros, sume \$341 a la comprobación de ingresos brutos y \$262 al límite de ingresos netos por cada persona adicional.)

### Presentación de información sobre cambios

Si todos los miembros de su grupo familiar son ancianos, ciegos o incapacitados y ninguno de ellos tiene ingresos devengados, debe informar al organismo dentro de los 10 días sobre:

- cualquier empleo nuevo;
- el aumento en los ingresos totales de sustento de menores de más de \$100 por mes;
- un aumento en el total de otros ingresos no percibidos de más de \$50 por mes;
- el aumento en los bienes que resulte en activos totales superiores a \$3,000;
- si alguna persona se muda al hogar o se va de él;
- cambios de domicilio y su consiguiente impacto en los gastos de vivienda;
- cualquier cambio en la obligación legal que exige pagar el sustento de menores.

Si no informa sobre cualquiera de estos cambios, puede ser acusado de fraude. Para notificar sobre cualquiera de esos cambios, utilice el formulario *Food Stamp Program Change Report* (Notificación de Cambios en el *Food Stamp Program*, HCF 16006) o comuníquese con su trabajador por teléfono, personalmente o por escrito.\*

Todo otro beneficiario de cupones de alimentos debe informar al organismo antes del día 10 del mes sobre:

- ingresos brutos totales por mes que excedan el 130% del nivel federal de pobreza (consulte la tabla a continuación) según la cantidad de personas que vivan en el hogar que fueron declaradas.

Si no informa sobre cualquiera de estos cambios, puede ser acusado de fraude. Para notificar sobre un cambio en sus ingresos, utilice el formulario *Food Stamp Program Income Change Report* (Notificación de Cambios en los Ingresos del *Food Stamp Program*, HCF 16066) o comuníquese con su trabajador por teléfono, personalmente o por escrito.\*

Cantidad de personas que viven en el hogar	130% del FPL	Cantidad de personas que viven en el hogar	130% del FPL
1	\$ 973	6	2,674
2	1,313	7	3,014
3	1,654	8	3,354
4	1,994	9	3,695
5	2,334	10	4,036

\*Algunos organismos pueden solicitarle que informe sobre cambios a centros especiales para este fin, siempre y cuando cuenten con uno.

### Colaboración con el sustento de menores

Mientras reciba los beneficios de cupones de alimentos, usted deberá colaborar con el organismo de sustento de menores para determinar la paternidad o asegurar y ejecutar una orden de sustento de menores para sus hijos menores. Si no coopera con dicho organismo, sus beneficios podrán reducirse o cancelarse. En caso de tener razones valederas para no colaborar, deberá presentar un formulario *Good Cause Claim* (Demanda por causa justa). Su razón será considerada valedera si:

- existen riesgos significativos de perjuicio físico o emocional para usted o el niño, si usted proporciona información al organismo de sustento de menores;
- su hijo fue concebido como consecuencia de un incesto o abuso sexual;
- se ha presentado ante una corte un pedido de adopción de su hijo **o bien...**
- se está analizando la posibilidad de dar su hijo en adopción con ayuda de algún organismo.

Podrá pedírsele evidencia que corrobore la razón valedera que usted alega. Entre otras, las evidencias pueden ser las siguientes:

- registros médicos, legales o policiales;
- declaraciones por escrito de amigos, vecinos, clérigos, trabajadores sociales y profesionales médicos.

Para obtener más información sobre cómo presentar el formulario *Good Cause Claim*, consulte al trabajador del organismo.

Si tiene una orden judicial que le exige pagar cuotas de sustento para un hijo que no reside con usted, debe estar al día con tales pagos para poder acceder a los beneficios de cupones de alimentos.

### Inscripción de empleo

Las personas elegibles para acceder a los beneficios de cupones de alimentos que tengan entre 16 y 60 años de edad se deben inscribir para empleos y aceptar la oferta de un trabajo apropiado. Quienes no tienen que inscribirse para un empleo son:

- un padre, madre u otro integrante del hogar responsable del cuidado de un menor de 6 años a cargo o de una persona incapacitada de cualquier edad;
- personas menores de 16 años de edad o mayores de 60;
- participantes de programas para tratamiento de alcoholismo o drogadicción;
- personas que ya trabajan al menos 30 horas semanales (o que perciben rentas semanales equivalentes a 30 veces el salario por hora mínimo federal);
- personas que tengan o hayan solicitado seguro de desempleo;
- estudiantes inscriptos en escuelas, programas de capacitación o instituciones reconocidas de enseñanza superior.

### **Sobrepagos**

Los sobrepagos son beneficios que usted recibe pero para los cuales no reúne los requisitos de elegibilidad. Es probable que tenga que devolver los pagos que reciba por error, independientemente de si el error fue suyo o del organismo. Si las leyes federales y estatales le exigen que devuelva los beneficios, pero usted se niega a hacerlo, se iniciarán acciones legales en su contra tendientes al cobro de tales beneficios, que podrán incluir lo siguiente:

- Interceptación de reintegros impositivos estatales o federales
- Créditos o embargos contra cualquier propiedad inmueble
- Asignaciones salariales

### **Revisión de control de calidad correspondiente a su caso de cupones de alimentos**

Su caso puede ser elegido al azar por el *Department of Health and Family Services* del estado de Wisconsin para una revisión de aseguramiento de la calidad. Estas revisiones se realizan para garantizar que los clientes reciban los beneficios correctos. Si usted no se reúne con el revisor, tal vez se suspenda su acceso a los beneficios.

## **TARJETA QUEST DE WISCONSIN**

**QUEST Customer Service Help Line (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) :**

**1-877-415-5164 (voz)**

**1-800-947-3529 (TTY)**

Este número gratuito está disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

### **Qué debe saber acerca de la tarjeta QUEST**

Para poder comprar alimentos y que le debiten el costo de su cuenta de cupones de alimentos, debe llevar la tarjeta QUEST consigo cuando haga las compras. Los alimentos que puede adquirir con la tarjeta QUEST se detallan en la sección “Beneficios de cupones de alimentos” de este folleto.

Cuide esta tarjeta como si fuera una tarjeta de crédito o débito.

Para obtener más información, lea la sección dedicada a la tarjeta QUEST de Wisconsin de bolsillo al final de este manual.

## Beneficios de gastos

Todos los meses, puede utilizar la tarjeta QUEST con la frecuencia que desee y gastar la cantidad de beneficios que quiera. Al final del mes, puede dejar en su cuenta la cantidad de beneficios que desee. Sin embargo, si no utiliza su tarjeta QUEST durante 365 días, se eliminarán todos los beneficios de su cuenta.

## Cuándo se depositan los beneficios

Cada mes que usted sea elegible para acceder a los beneficios de cupones de alimentos, éstos se agregarán automáticamente a la cuenta de su tarjeta QUEST. La fecha exacta en la que recibirá los beneficios depende del octavo dígito de su número de *Social Security*.

Si el octavo dígito de su número de <i>Social Security</i> es:	Los beneficios de cupones de alimentos se agregarán a su cuenta el:
0	día 2 de cada mes
1	3 de cada mes
2	5 de cada mes
3	6 de cada mes
4	8 de cada mes
5	9 de cada mes
6	11 de cada mes
7	12 de cada mes
8	14 de cada mes
9	15 de cada mes

A medida que se agreguen beneficios en forma mensual a su tarjeta QUEST, el saldo de su cuenta aumentará. A medida que usted utilice los beneficios, el saldo disminuirá.

## Saldo de la cuenta

Siempre debe conocer el saldo de su cuenta antes de hacer una compra. Si no lo conoce, puede llamar a la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST). Si compra comestibles cuyo monto es mayor que el disponible en su cuenta, dígame al empleado de la tienda la cantidad que debe deducir de su cuenta de cupones de alimentos.

Cuando compre comestibles con la tarjeta QUEST, le darán un recibo impreso.

Dicho recibo mostrará el saldo de su cuenta. Si no se lo entregan, pídale. Guarde todos los recibos de compras realizadas con la tarjeta QUEST.

Para averiguar cuáles fueron sus 10 últimas compras o depósitos, llame a la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST). Puede solicitar en cualquier momento un detalle por escrito de compras y depósitos de su cuenta correspondientes a los últimos tres meses calendario.

Si encuentra algún error en el saldo de su cuenta, llame inmediatamente a la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST). Cuando se comunique con el representante del servicio de atención al cliente, asegúrese de preguntarle el nombre y solicite el "número de referencia". Este número es un código que le servirá para probar que usted denunció el error y que realizó la llamada correspondiente.

Si ocurriera un problema con el sistema informático por el cual se agregaran o restaran erróneamente beneficios de su cuenta, se podrá corregir el saldo. La corrección podrá afectar el saldo del mes en curso o del siguiente. Si el saldo se viera reducido por la corrección, recibirá una notificación por

correo. Si no está de acuerdo con la corrección, puede solicitar una audiencia imparcial. Para obtener más información, consulte la sección “Audiencia imparcial”.

### **Comprador y representantes autorizados**

Puede elegir a un *comprador autorizado* que le ayude a utilizar los beneficios de cupones de alimentos. No sólo usted, sino también el comprador autorizado recibirá una tarjeta QUEST personalizada que le permitirá acceder a sus beneficios de cupones de alimentos a fin de comprar comestibles para el hogar.

Puede elegir un *representante autorizado* para que utilice los beneficios de cupones de alimentos en su nombre. Este representante recibirá una tarjeta QUEST personalizada, pero usted no recibirá ninguna tarjeta.

Cuando usted lo desee, puede cancelar el acceso de terceros a la cuenta de su tarjeta QUEST. Para hacerlo, llame al *Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente) al 1-877-415-5164.

### **Elección de un número de identificación personal (PIN)**

Se le pedirá que elija un número de identificación personal (PIN) que debe utilizar para acceder a los beneficios cuando utilice la tarjeta QUEST. Elija cuatro números que recuerde con facilidad pero que otras personas no puedan adivinar.

### **Cómo proteger el PIN**

Nunca comparta su PIN con otras personas, ni siquiera con cajeros, directivos u otros empleados de la tienda.

No escriba su PIN en su tarjeta o en la funda de la tarjeta. No guarde el PIN en su cartera o bolso.

Si la cuenta de su tarjeta QUEST es utilizada por usted, por un representante o comprador autorizado o por cualquier otra persona a quien usted le entregue voluntariamente la tarjeta y el PIN, la transacción que se realice será considerada autorizada y los beneficios **no serán devueltos**.

### **Qué hacer si olvida su PIN**

Si está en la tienda e ingresa el PIN incorrecto, tendrá dos oportunidades más ese día de ingresarlo correctamente. Si al tercer intento, no ingresa su PIN correctamente, se “bloqueará” su tarjeta y no podrá utilizarla hasta el día siguiente. Si no recuerda su PIN, llame al QUEST Customer Service Help Line (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) al 1-877-415-5164 para elegir un nuevo PIN. También debe seleccionar un nuevo PIN si cree que alguien más conoce su PIN.

### **Problemas con su tarjeta QUEST**

Si la tarjeta QUEST no funciona, llame a la *Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente). Si esto no soluciona el problema, comuníquese con un trabajador del organismo. También debe comunicarse con *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) si obtiene un mensaje de error que no comprende.

### **Mensajes de error**

A continuación le presentamos algunos mensajes de error que puede recibir:

- **“Card not on file” (La tarjeta no está registrada).**

Si recibe este mensaje, comuníquese con la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST).

- **“Invalid PIN” (Su PIN no es válido).** Si recibe este mensaje, significa que ha ingresado un PIN incorrecto. Si al tercer intento, no ingresa su PIN correctamente, se “bloqueará” su tarjeta hasta el día siguiente. Si no recuerda su PIN, llame a la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) para elegir un nuevo PIN.

- **“Insufficient balance” (Saldo insuficiente).** Antes de realizar una compra controle su saldo. Si recibe este mensaje, significa que ha intentado gastar más de lo disponible en su saldo. Devuelva alguno de los productos o pague el resto en efectivo.

- **“Inactive card” (Tarjeta inactiva).** Si ésta es su primer tarjeta, debe seleccionar un PIN antes de usarla. Llame a la *QUEST Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) al 1-877-415-5164 para solicitar un PIN.

### **Extravío o robo de la tarjeta**

Debe informar inmediatamente el robo o el extravío de la tarjeta QUEST a la *Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente). La tarjeta será cancelada cuando llame. Si alguna persona usa la tarjeta antes de que usted llame para cancelarla, sus beneficios **no le serán devueltos**. Por eso es importante llamar inmediatamente. Luego de informar el robo o extravío de su tarjeta, recibirá una nueva por correo el día hábil siguiente. Para obtener más información, lea la sección sobre la tarjeta de bolsillo al final de este manual.

### **Qué hacer si se daña la tarjeta**

Si su tarjeta se daña o si la tienda debe ingresar manualmente el número de su tarjeta cada vez que la utiliza, llame a la *Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente de QUEST) y solicite que se la cambien.

### **Cómo cuidar su tarjeta QUEST**

- Guarde su tarjeta en un lugar seguro.
- Manténgala limpia.
- Cuídela como si fuera una tarjeta de crédito.
- No la doble ni la retuerza.
- No la utilice para raspar cristales, abrir cerraduras de puertas, etc.
- Mantenga la tira magnética limpia y no la raye.
- Guarde la tarjeta en una cartera o bolso.
- Manténgala alejada de fuentes magnéticas tales como cierres de bolsos, televisores, etc.
- Siga las instrucciones del cajero de la tienda cuando la utilice.
- Nunca divulgue su PIN, ni siquiera al cajero de la tienda.

### **Cómo usar la tarjeta QUEST**

Puede usar la tarjeta QUEST en terminales para tarjetas magnéticas para comprar comestibles incluidos en el programa (consulte la lista en la sección “Beneficios de cupones de alimentos” de este manual) en tiendas que forman parte del *Wisconsin Food Stamp Program*. La mayoría de las tiendas que participan en este programa tendrán un cartel de QUEST en la puerta. Si la tienda a la que asiste no cuenta con terminales para tarjetas magnéticas, es probable que no pueda utilizar la tarjeta QUEST. Pregúntele al gerente o al cajero de la tienda si aceptan la tarjeta QUEST de Wisconsin.

Algunas tiendas pequeñas, ferias o vendedores de reparto pueden utilizar un formulario impreso que deberá firmar.

Si la terminal para tarjetas magnéticas no funciona, la tienda puede ocuparse de la venta llamando a la *Customer Service Help Line* (Línea telefónica de servicio al cliente).

### **Devolución de una compra**

Si necesita devolver un producto, llévelo a la tienda donde lo adquirió junto con el recibo y su tarjeta QUEST. La tienda otorgará un crédito por el monto que se agregará a la cuenta de su tarjeta QUEST, el cual estará disponible de inmediato. No recibirá dinero en efectivo.

### **Cambio de domicilio**

Si planea mudarse, comuníquese con un trabajador del programa para informar su nueva dirección\*, ya que si le envían una tarjeta a su dirección antigua, no será remitida al nuevo domicilio.

### **Cómo proceder si se muda a otro estado**

Si se muda a otro estado podrá utilizar el saldo restante de su tarjeta QUEST de Wisconsin en ese estado. Si no encuentra una tienda en ese estado que acepte la tarjeta Quest de Wisconsin, comuníquese con el organismo de Wisconsin que entrega los beneficios de cupones de alimentos. Si desea continuar recibiendo los beneficios de cupones de alimentos en el nuevo estado de residencia, debe inscribirse en ese lugar.

\*Algunas agencias pueden solicitarle que informe sobre cambios a centros especiales para este fin, siempre y cuando cuenten con uno.

### **Guarde su tarjeta QUEST**

Nunca tire la tarjeta QUEST a menos que se lo indiquen o que le envíen una nueva, ya que deberá usar la misma tarjeta si recibe beneficios de cupones de alimentos en el futuro.

## **SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL FOOD STAMP PROGRAM**

### **Infraacciones intencionales al programa**

Cualquier miembro de su hogar que intencionalmente infrinja alguna de las normas del *Food Stamp Program* puede ser excluido del programa por un período de:

- un año luego de la primera infracción;
- dos años luego de la segunda infracción;
- permanentemente en caso de una tercera infracción.

### **Fraude**

Cualquier persona que intencionalmente proporcione o ayude a dar información falsa o incompleta para obtener beneficios, o que cometa actos que constituyan una infracción a normas federales o a decretos estatales relacionados con el *Food Stamp Program* será pasible de acciones judiciales por fraude, que pueden consistir en multas, prisión, inhabilitación para participar en el *Food Stamp Program* y la obligación de devolver todo beneficio que haya recibido en forma fraudulenta.

Se consideran acciones fraudulentas las declaraciones falsas o incompletas sobre ingresos, patrimonio, la cantidad de personas que viven en el hogar o la relación que las une, o bien cualquier otro motivo que permita a una persona no elegible recibir los beneficios.

Otras acciones fraudulentas son: no informar sobre cambios de circunstancias que afecten a la elegibilidad o utilizar incorrectamente los beneficios de cupones de alimentos, como por ejemplo, comerciar o vender los beneficios o la tarjeta QUEST.

Cualquier persona que evada la justicia luego de haber cometido un delito grave no podrá ser elegible para recibir beneficios de cupones de alimentos.

Cualquier individuo que infrinja las normas de la libertad condicional según las leyes federales o estatales no será elegible para recibir los beneficios.

Si un tribunal local, estatal o federal descubre que una persona ha utilizado o recibido beneficios de una transacción que involucre la venta de sustancias controladas, armas de fuego, municiones o explosivos, dicha persona no será elegible para recibir los beneficios de cupones de alimentos.

Si usted es condenado en un tribunal de justicia por falsificar su identidad o residencia con el fin de recibir beneficios de cupones de alimentos, quedará inhabilitado para participar en el programa por un período de diez años. La inhabilitación permanente puede ser consecuencia de una condena por

tráfico de beneficios de cupones de alimentos por la suma de \$500 o más e incluir una multa de hasta \$250,000, prisión de hasta 30 años, o ambas. Los tribunales también pueden suspender a personas del *Food Stamp Program* por un período adicional de 18 meses.

## **DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS**

Usted tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado respetuosamente por parte del personal del organismo.
- Que sus derechos civiles sean respetados. (Para obtener más información, consulte la sección “Protección de los derechos civiles” de este manual.)
- Que su información personal se mantenga bajo reserva.
- Tener una entrevista telefónica o en su hogar si no puede llegar hasta la oficina del *Food Stamp Program* ni encontrar una persona para que asista en su lugar.
- Recibir una solicitud o que la misma le sea enviada por correo el mismo día que la solicita.
- Que la oficina del *Food Stamp Program* acepte su solicitud inmediatamente.
- Pedir que un trabajador del organismo le explique los puntos de este folleto que no entienda.
- Recibir la decisión sobre su solicitud dentro de los 30 días.
- Recibir los beneficios de cupones de alimentos dentro de los 7 días, si tiene necesidades inmediatas y reúne los requisitos para obtener un servicio más rápido.
- Solicitar una audiencia imparcial si no está de acuerdo con alguna acción tomada por el organismo.
- Consultar los registros y archivos del organismo relacionados con usted, excepto la información obtenida de fuentes confidenciales.

### **Adónde debe llamar si tiene alguna pregunta**

Si tiene alguna pregunta sobre los siguientes temas, comuníquese con el organismo de servicios humanos o sociales de su condado o tribu:

- Cómo solicitar los beneficios
- Requisitos de elegibilidad
- Razones del rechazo o aprobación de su solicitud
- Razones de la finalización de su elegibilidad
- Razones de la reducción de sus beneficios
- Qué debe hacer si no recibe los beneficios o su tarjeta QUEST

Comuníquese con el *QUEST Customer Service* (Servicio de atención al cliente de QUEST) al 1-877-415-5164 si:

- extravía o le roban su tarjeta QUEST;
- la tarjeta QUEST está dañada;
- necesita conocer el saldo de su tarjeta QUEST;
- necesita seleccionar un nuevo PIN o cambiar su PIN actual;
- tiene preguntas o necesita ayuda relacionada con su tarjeta QUEST.

### **Audiencias imparciales**

Si se le negó su solicitud para obtener los beneficios de cupones de alimentos o si estos fueron reducidos o terminados, y usted considera que el organismo cometió un error, comuníquese con un trabajador del organismo. Si el trabajador no está de acuerdo, puede pedirle que le ayude a concertar una conferencia previa a la audiencia o una audiencia imparcial.

## **Conferencia previa a la audiencia**

A veces es posible llegar a un acuerdo con la agencia local a través de una conferencia previa a la audiencia sin necesidad de esperar a que se celebre una audiencia imparcial.

En la conferencia previa a la audiencia usted tendrá la oportunidad de expresar su versión y el representante de la agencia local le explicará por qué creen haber realizado la acción correcta. Si el organismo descubre que ha cometido un error, cambiará su decisión y tomará medidas correctivas.

Si la agencia decide que la decisión es correcta, y usted todavía considera que la agencia está equivocado, tendrá derecho a utilizar el proceso de audiencia imparcial.

NOTA: El haber aceptado una conferencia previa a la audiencia no afecta su derecho a una audiencia imparcial. Si solicita una audiencia imparcial y luego está conforme con la actuación de la conferencia previa a la audiencia, podrá cancelar la audiencia imparcial.

## **Cuándo utilizar el proceso de audiencia imparcial**

Si usted cree que su organismo local tomó una decisión incorrecta respecto a su elegibilidad para acceder a los beneficios de cupones de alimentos, puede utilizar el proceso de audiencia imparcial para que se revise dicha decisión. Ejemplos:

- Si se rechazó su solicitud o si sus beneficios se redujeron o terminaron y usted considera que la agencia cometió un error
- Si cree que su solicitud fue rechazada injustamente
- Si su solicitud no fue procesada con puntualidad
- Si sus beneficios fueron interrumpidos, dados de baja, suspendidos o reducidos injustamente

Lea atentamente cada decisión para entender la acción tomada. Si el motivo por el que sus beneficios se ven afectados reside en un cambio de las leyes estatales o federales la agencia no necesitará conceder el pedido de una audiencia imparcial.

## **Cómo solicitar una audiencia imparcial**

Solicite asesoramiento a la agencia local para solicitar una audiencia imparcial o escriba directamente a:

*Wisconsin Department of Administration  
Division of Hearings and Appeals  
P.O. Box 7875  
Madison, WI 53707-7875*

o llame al:

Teléfono: (608) 266-7709

El formulario *Request for a Fair Hearing* (Solicitud de audiencia imparcial) también puede descargarse del sitio web

<http://dha.state.wi.us/home/>.

Usted, su representante (de tenerlo) y la agencia local recibirán una notificación por escrito al menos 10 días antes de la audiencia imparcial, donde se les informará acerca de la hora, la fecha y el lugar de la audiencia.

## **Fechas límite de la audiencia imparcial**

Todos los pedidos de audiencia imparcial relacionados con cupones de alimentos deben recibirse dentro de los 90 días de la fecha de entrada en vigencia de la acción tomada por la agencia.

## **Preparativos para una audiencia imparcial**

Tiene derecho a llevar testigos, su propio abogado u otro asesor a la audiencia imparcial. La agencia no puede pagarle un abogado para que lo represente, pero puede ayudarlo a encontrar asistencia legal gratuita para que lo asesore con las preguntas o lo represente en la audiencia imparcial.

Tiene derecho, antes y durante la audiencia, a ver el material escrito acerca del caso que posea el organismo, como, por ejemplo, el expediente del caso sobre el cual el organismo basa su decisión. Usted o su representante también tienen derecho a interrogar a todo individuo que testifique en su contra durante la audiencia imparcial y a presentar sus propios argumentos y materiales escritos para demostrar por qué cree estar en lo correcto. Si el objetivo de la audiencia imparcial es decidir si usted está o no incapacitado, tiene derecho a presentar, en calidad de prueba, evidencia médica pagada por el organismo.

Si usted no habla inglés, tiene derecho a contar con un intérprete durante la audiencia. La *Division of Hearings and Appeals* autorizará el pago de las traducciones o los intérpretes necesarios si usted lo solicita.

## **Continuación de los beneficios**

Si solicita una audiencia imparcial antes de la fecha de entrada en vigencia de la acción del organismo, o dentro de los 10 días después de dicha fecha, sus beneficios de cupones de alimentos no se reducirán ni terminarán hasta después de que se conozcan los resultados de la audiencia imparcial. Solicitar una audiencia imparcial no cancela el proceso de determinación de recertificación o revisión normalmente establecido. Si la agencia le informa antes de la audiencia imparcial que el período de certificación para sus beneficios de cupones de alimentos ha concluido, deberá volver a solicitarlos y recibir una recertificación para que sus beneficios continúen. Si la nueva determinación de elegibilidad muestra que se han producido cambios en su situación, los beneficios pueden verse alterados o interrumpirse.

## **Efectos de la audiencia imparcial**

Si la decisión de la audiencia imparcial es favorable para usted, ocurrirá lo siguiente:

- La agencia no tomará ninguna decisión en contra suya.
- Si los beneficios se hubieran acabado, serán restituidos. (La fecha de restitución constará en la copia de la decisión que reciba por la cual se le ordena a la agencia que le restituya los beneficios.)

Si la decisión de la audiencia imparcial no es favorable para usted, ocurrirá lo siguiente:

- Valdrá la acción de la agencia local y usted tendrá, por lo general, que pagar todo beneficio que haya recibido sin tener derecho a él.
- Pregúntele al trabajador de la agencia si existen limitaciones legales para la recuperación de los sobrepagos.
- No se tomará ninguna otra acción en su contra por haber solicitado una audiencia imparcial.

## **Revisión**

Si la decisión de la audiencia imparcial no es favorable para usted, tiene derecho a solicitar una "revisión" si:

- tiene evidencia nueva importante que era desconocida o no estaba disponible antes de la audiencia y que pueda cambiar la decisión;
- considera que hubo un error en los hechos que llevaron a la decisión o
- considera que hubo un error en la base legal de la decisión.

Para solicitar una revisión, debe presentarse un pedido por escrito dentro de los 20 días posteriores a la fecha en que se emite la decisión escrita de la audiencia imparcial. La *Division of Hearings and Appeals* decidirá dentro de los 30 días de recibido el pedido por escrito si se justifica la revisión. Si la oficina no envía una respuesta por escrito en 30 días, se supone que el pedido fue rechazado.

## **Apelación de una decisión de la audiencia imparcial o de revisión**

Si no está de acuerdo con la decisión de la audiencia imparcial o de la revisión, aún es posible apelar ante el Tribunal de Primera Instancia de Circuito de su condado. Esto debe hacerse dentro de los 30 días posteriores a haber recibido la decisión escrita acerca de la audiencia imparcial o dentro de los 30 días del rechazo del pedido de revisión. Para la apelación ante el Tribunal de Primera Instancia de Circuito se debe presentar una petición ante el Secretario del Tribunal de su condado. Es recomendable que tenga asistencia legal si decide apelar la decisión de la audiencia imparcial ante el Tribunal de Primera Instancia de Circuito.

Consulte el Código Administrativo de Wisconsin HSS 225.01 y HFS 104.01 (4) (c) y (5) para obtener más información acerca de las audiencias imparciales.

## **Recopilación y uso de la información**

Los datos que se incluyen en la solicitud, entre ellos el número de *Social Security* de cada miembro del hogar que solicita los beneficios, están autorizados según la *Food Stamp Act* de 1977 y sus enmiendas (7 *United States Code* 2011-2036). La información se utilizará a fin de determinar la elegibilidad de su hogar para comenzar a participar o seguir participando en el *Food Stamp Program*. La información será corroborada por medio de programas computarizados de concordancia. También será utilizada para controlar el cumplimiento de las normas del programa y su administración.

La información podrá ser revelada a otras entidades federales o estatales para inspección oficial y a funcionarios policiales a fin de que detengan a evasores de la justicia. Brindar la información solicitada, incluso el número de *Social Security* de cada miembro de la familia, es voluntario. No obstante, si un individuo no informa el número de *Social Security*, no podrá recibir los beneficios de cupones de alimentos. Los números de *Social Security* de miembros no elegibles que se proporcionen serán utilizados y revelados de la misma manera que aquellos pertenecientes a miembros elegibles del hogar.

## **Protecciones de los derechos civiles**

Toda persona que solicite o reciba beneficios está protegida contra la discriminación. Las leyes federales y estatales exigen que todos los beneficios de cupones de alimentos se suministren sin ningún tipo de discriminación.

Cualquiera de los actos que se citan a continuación se considerará discriminatorio si se basa en la edad, raza, color, nacionalidad, orientación sexual, religión, ideas políticas, discapacidad, asociación con una persona que tenga una discapacidad, antecedentes penales o estado civil:

- Negación de ayuda, atención, servicios u otros beneficios
- Segregación o trato diferente
- Restricciones de cualquier forma de las ventajas o privilegios que reciben otras personas
- Trato diferente del que se brinda a otras personas en la determinación de la elegibilidad

## **Quejas**

Si usted considera que ha sido víctima de discriminación relacionada con la solicitud para acceder al *Food Stamp Program* o para recibir los beneficios de cupones de alimentos, comuníquese con:

*Affirmative Action/Civil Rights Compliance Officer* (Funcionario de Cumplimiento de Discriminación Positiva y Derechos Civiles)

*Department of Health and Family Services*

P.O. Box 7850

Madison, WI 53707-7850

Teléfono: (608) 266-3465 ó

(608) 266-3356 (voz) ó

(608) 266-2555 (TTY) - línea habilitada para personas con dificultades auditivas

Las quejas también se pueden presentar a nivel federal a través del:

USDA, Director, *Office of Civil Rights*  
Room 326-W, Whitten Building  
1400 Independence Avenue, S.W.  
Washington D.C. 20250-9410  
o llamando al: (202) 720-5964 (línea de voz y TDD)

## **OTROS PROGRAMAS**

### ***Women, Infants, and Children Program***

Si reúne los requisitos para obtener cupones de alimentos de Wisconsin también puede ser elegible para WIC (un programa de suplementos alimenticios especial para mujeres, bebés y niños). A través de este programa, las mujeres embarazadas y los niños pequeños podrán obtener alimentos nutritivos y asesoramiento acerca de la salud y la nutrición. Para obtener más información acerca de WIC y otros programas para los cuales usted puede ser elegible, comuníquese al teléfono 1-800-722-2295.

7 CFR 273; Leyes del estado de Wisconsin 49.79,  
49.793, 49.795, 49.797 y 49.22(2m)

*State of Wisconsin  
Department of Health and Family Services  
Division of Health Care Financing*

El DHFS es un proveedor de servicios y empleador que adhiere a las prácticas de oportunidades igualitarias en el lugar de trabajo. Si usted tiene alguna incapacidad y necesita acceder a esta información en un formato alternativo o en otro idioma, llame al (608) 266-3465 o al (608) 266-2555 (TTY). Los servicios de traducción son gratuitos. Si tiene preguntas acerca de derechos civiles, llame al (608) 266-3465 o al (608) 266-2555 TTY.

PHC 16012S (Rev. 05/04)

# 1-877-415-5164



## CÓMO CONTROLAR EL SALDO DE SU TARJETA QUEST DE WISCONSIN

Su saldo actual figura impreso en el último recibo. Sin embargo, si lo extravió, tenga a mano su tarjeta y:

**PASO 1.....** Llame gratuitamente a la *Automated Response Unit* (Unidad de Respuesta Automática o ARU, según su sigla en inglés) del servicio de atención al cliente al 1-877-415-5164. Este número telefónico está impreso en el reverso de su tarjeta [TDY (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones para personas con problemas auditivos): 1-800-947-3529]

**PASO 2.....** Pulse 1 para inglés y 2 para español. Si tiene dificultades para ingresar los números en un teléfono de tono o tiene un teléfono de disco, espere el tercer mensaje para decir oralmente los números.

**PASO 3.....** Ingrese los 16 dígitos de su tarjeta y luego presione la tecla #. Si ingresa un número incorrecto, se le pedirá que lo ingrese nuevamente.

**PASO 4.....** Escuchará el saldo remanente.

**PASO 5.....** Puede colgar o elegir otras opciones de servicio.

## PARA INFORMAR QUE PERDIÓ SU TARJETA, QUE LA ROBARON O ESTÁ DAÑADA:

Repita los pasos 1 a 3 mencionados. Si no sabe el número de su tarjeta, espere 20 segundos hasta escuchar el mensaje *"to report your card lost, stolen or damaged"* (para informar que perdió su tarjeta, que la robaron o que está dañada) y luego presione 1. Será transferido a un representante de *Customer Services* (Servicio de atención al cliente).

## CÓMO USAR SU TARJETA QUEST PARA COMPRAR ALIMENTOS

**PASO 1.....** Antes de realizar una compra, controle el saldo, que aparece impreso en el último recibo o llame al *Customer Service* (Servicio de Atención al Cliente) al 1-877-415-5164. Este saldo es el máximo que puede gastar con su tarjeta QUEST.

**PASO 2...** Elija los comestibles y diríjase a la fila de la caja registradora. Algunas tiendas tendrán un cartel de la tarjeta QUEST en la caja.

**PASO 3...** Infórmele al cajero que utilizará su tarjeta QUEST. Si compra comestibles cuyo monto es mayor que el disponible en su cuenta, dígame al empleado de la tienda el monto que debe deducir de su cuenta de cupones de alimentos. Una vez que se sumó el total de su compra, entregue su tarjeta QUEST al empleado o deslícela por la terminal para tarjetas magnéticas.

**PASO 4...** Ingrese los cuatro dígitos de su número de identificación personal (PIN) en el teclado numérico. La terminal mostrará (\*\*\*\*). No podrá ver su PIN en la pantalla de la terminal.

**PASO 5...** Presione la tecla ENTER o YES. Si no está seguro qué tecla debe presionar, pregúntele al empleado de la tienda.

**PASO 6...** El empleado ingresará el total de cupones de alimentos y, si es correcto, usted debe presionar la tecla ENTER o YES.

**PASO 7...** Recibirá una copia de un recibo impreso con la siguiente información: nombre de la tienda, fecha y hora de la compra, monto de la compra y el saldo final de su tarjeta QUEST.

**PASO 8...** Guarde su recibo para saber cuál es su saldo la próxima vez que haga una compra.

State of Wisconsin  
Department of Health and Family Services  
Division of Health Care Financing